



Conheça abaixo alguns dos direitos assegurados pelo Regulamento Geral de Acessibilidade - RGA, da Anatel Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016



A acessibilidade é direito fundamental e deve possibilitar às pessoas com deficiência desfrutar de serviços e equipamentos de telecomunicações, de forma independente, sob todos os aspectos, mediante a eliminação de barreiras à comunicação e informação.

Todas as pessoas com deficiência têm direito a usufruir dos serviços de telecomunicações e utilizar equipamentos de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas.



As pessoas com deficiência têm direito a atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento adequado, com a disponibilização de informações e recursos de comunicação acessíveis.

As operadoras* de telefonia fixa e celular são obrigadas a manter centrais de intermediação (CIC) com intérpretes capazes de traduzir o português para Libras (Língua Brasileira de Sinais) e vice-versa. Esta central funciona 24 horas por dia e o serviço de intermediação é gratuito, podendo ser cobrados os serviços de telecomunicações que lhe dão suporte. A CIC deve permitir a intermediação da comunicação por vídeo e por mensagens. A divulgação desse serviço deve estar disponível em formato acessível na página da prestadora na internet, com fácil acesso e em todos seus locais de atendimento pessoal.



Pessoas com deficiência podem – diretamente ou por meio de representante – solicitar à empresa concessionária de telefonia fixa de sua região a instalação de um orelhão adaptado. O prazo para instalação é de sete dias e os custos são integralmente pagos pela prestadora.

Além das pessoas com deficiência e seus representantes, a instalação de orelhão adaptado também pode ser solicitada à concessionária de telefonia fixa pelo responsável legal de lugares de grande circulação pública, como aeroportos, rodoviárias, centros comerciais, escolas, dentre outros.



Todos os orelhões devem estar adaptados às pessoas com deficiência visual (um ponto perceptível ao tato na tecla 5).

As operadoras* de telefonia fixa, telefonia celular, banda larga fixa e televisão por assinatura devem disponibilizar ao assinante com deficiência visual a opção de receber, dentre outros, cópia do contrato de prestação do serviço, do plano de serviço, da oferta, do contrato de permanência e do documento de cobrança em braile, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível. É necessário apenas que o consumidor solicite essa opção.



As operadoras* de telefonia fixa, telefonia celular, banda larga fixa e televisão por assinatura devem disponibilizar informações sobre os serviços em formato acessível em sua página na internet e em todos os canais de atendimento.

As operadoras* de telefonia fixa, telefonia celular, banda larga fixa e televisão por assinatura devem ofertar planos de serviços para pessoas com deficiência auditiva, garantindo que somente sejam cobrados os serviços condizentes com o tipo de deficiência auditiva.



As operadoras* de telefonia fixa, telefonia celular, banda larga fixa e televisão por assinatura devem garantir a acessibilidade de sua página na internet, proporcionando o pleno acesso às informações.

*operadoras que não se enquadrem no conceito de Prestadora de Pequeno Porte